

BỘ QUỐC PHÒNG
TRUNG TÂM NHIỆT ĐỐI VIỆT - NGA

TCVN ISO 9001:2015

QUY TRÌNH
TIẾP CÔNG DÂN

Mã số: QT.11

*Tài liệu này và các thông tin trong tài liệu này là tài sản của Trung tâm Nhiệt đới Việt - Nga
Không được sao chép, copy, in ấn dưới bất cứ hình thức nào nếu không được sự cho phép
của Thủ trưởng Trung tâm Nhiệt đới Việt – Nga.*

	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT.11
	Tiếp công dân	Lần ban hành: 02 Ngày:...../... /2021 Trang: 2/10

NƠI NHẬN

	Ban TGD (05)		Ban QLCKCT
	Ban ISO (Thư ký ISO)		Thanh tra QP
	Văn phòng		Văn phòng Đại diện
	Phòng KHKH		Viện ĐBNĐ
	Phòng Chính trị		Viện YSNĐ
	Phòng HC-KT		Viện STNĐ
	Phòng Tài chính		Phân viện CNSH
	Phòng Đào tạo		Phân viện Hóa-MT
	Phòng QLCCCN		Chi nhánh Phía Nam
	Phòng TTKHQS		Chi nhánh Ven Biển
	Ban CNTT		Trung tâm CGCNM
	Văn phòng PBNV		

	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT.11
	Tiếp công dân	Lần ban hành: 02 Ngày:...../... /2021 Trang: 3/10

MỤC LỤC

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

I. MỤC ĐÍCH

II. PHẠM VI

III. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

IV. GIẢI THÍCH THUẬT NGỮ

V. NỘI DUNG QUY TRÌNH

1. Lưu đồ

2. Mô tả lưu đồ

VI. BIỂU MẪU

VII. HỒ SƠ CẦN LƯU

	Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Đại tá Lê Trần Quang	Đại tá Lê Trung Nghĩa	Thiếu tướng Đặng Hồng Triển
Chữ ký			
Chức vụ	Chánh Văn phòng	Phó TGD- Đại diện LDCL	Tổng Giám đốc



SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

[illegible]

	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT.11
	Tiếp công dân	Lần ban hành: 02 Ngày:...../... /2021 Trang: 5/10

I. MỤC ĐÍCH

Quy định trách nhiệm và phương pháp, trình tự tổ chức tiếp công dân của bộ phận thường trực tiếp công dân.

Ghi nhận nguyện vọng và trực tiếp giải đáp những thắc mắc, phản ánh của công dân theo phân cấp và uỷ quyền của Tổng giám đốc Trung tâm Nhiệt đới Việt - Nga.

II. PHẠM VI ÁP DỤNG

Áp dụng đối với mọi tổ chức, công dân có nhu cầu thông tin hoặc khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị, đề đạt nguyện vọng, thắc mắc đối với những vấn đề, nội dung thuộc phạm vi giải quyết của Trung tâm Nhiệt đới Việt - Nga.

III. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- TCVN ISO 9001: 2015;
- Sổ tay chất lượng;
- Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13 ngày 25 tháng 11 năm 2013;
- Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13 ngày 11 tháng 11 năm 2011;
- Luật Tố cáo số 03/2011/QH13 ngày 11 tháng 11 năm 2011;
- Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26 tháng 6 năm 2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số Điều của Luật Tiếp công dân;
- Nghị định số 33/2014/NĐ-CP ngày 26 tháng 4 năm 2014 của Chính phủ về tổ chức và hoạt động của Thanh tra quốc phòng;
- Thông tư số 59/2016/TT-BQP ngày 21/4/2016 của Bộ Quốc phòng về Quy định tiếp công dân trong Bộ Quốc phòng;
- Quyết định số 5166/QĐ-BQP ngày 11/11/2019 của Bộ trưởng Bộ Quốc phòng Ban hành danh mục mẫu văn bản sử dụng trong hoạt động thanh tra, tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo trong Bộ Quốc phòng.

IV. GIẢI THÍCH THUẬT NGỮ

- Tiếp công dân là việc tiếp nhận các thông tin, kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo về những vấn đề liên quan đến thực hiện chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của nhà nước, công tác quản lý của cơ quan, tổ chức, cá nhân; hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo đúng chính sách, pháp luật, đúng cơ quan có thẩm quyền để xem xét, giải quyết.

- Khiếu nại tố cáo: KN-TC

	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT.11
	Tiếp công dân	Lần ban hành: 02 Ngày:...../... /2021 Trang: 6/10

V. NỘI DUNG

1. Lưu đồ

TT	Trách nhiệm	Trình tự công việc	Biểu mẫu, tài liệu có liên quan	Thời gian
01	Thường trực Bảo vệ; Trục ban TT	Tiếp ban đầu khi công dân đến khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị	Sổ nhật ký tiếp công dân	Giờ hành chính các ngày làm việc trong tuần
02	Cán bộ tiếp công dân	Tiếp công dân	Nhật ký tiếp công dân (BM.11.06 đóng thành sổ)	Giờ hành chính các ngày làm việc trong tuần
03	Cán bộ tiếp công dân	Trả lời ngay Nêu rõ thời hạn giải quyết và lập hồ sơ báo cáo chỉ huy Trung tâm	Sổ nhật ký tiếp công dân; Sổ theo dõi tiếp công dân (BM.11.01); Biểu mẫu từ BM.11.02 đến BM.11.07.	Trong ngày làm việc
04	Chỉ huy Trung tâm	Xem xét, chỉ đạo giải quyết	Hồ sơ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị	01 ngày làm việc
05	Văn thư	Chuyển các CQ, ĐV liên quan	Hồ sơ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị và ý kiến chỉ đạo của Thủ trưởng Trung tâm	Trong ngày làm việc ngay khi có ý kiến chỉ đạo GQ
06	CQ, ĐV liên quan	Thực hiện giải quyết theo chỉ đạo và báo cáo kết quả	Hồ sơ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị; ý kiến chỉ đạo của Thủ trưởng Trung tâm	Trước khi hết hạn giải quyết 01 ngày
07	Thanh tra QP TT	Thông báo kết quả giải quyết	Báo cáo kết quả GQ và dự thảo nội dung trả lời đã được Thủ trưởng Trung tâm thông qua.	01 ngày LV sau khi có kết quả giải quyết
08		Lưu hồ sơ	BM.11.01 và các văn bản, tài liệu liên quan	Theo quy định

	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT.11
	Tiếp công dân	Lần ban hành: 02 Ngày:...../... /2021 Trang: 7/10

2. Mô tả

2.1. Tiếp ban đầu khi công dân đến khiếu nại, tố cáo hoặc phản ánh, kiến nghị

Khi có người (công dân) đến khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị hoặc đề đạt nguyện vọng, thắc mắc của mình; thường trực bảo vệ làm thủ tục cho khách (công dân) vào Trung tâm, hướng dẫn công dân vào phòng tiếp công dân, báo cáo trực ban Trung tâm thực hiện tiếp ban đầu.

Trực ban Trung tâm yêu cầu công dân nêu rõ họ tên, địa chỉ và lý do, mục đích công dân đến làm việc với Trung tâm; hướng dẫn công dân tìm hiểu các nội dung: Nội quy trụ sở tiếp công dân; quyền, nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị; các hành vi bị nghiêm cấm; những trường hợp được từ chối tiếp công dân,... theo hệ thống bảng biểu trong phòng tiếp công dân; căn cứ Quy định lịch tiếp công dân của Trung tâm, thông báo cho công dân biết cán bộ sẽ thực hiện việc tiếp công dân và báo cáo, đề nghị cán bộ trực tiếp công dân có mặt ở phòng tiếp công dân để thực hiện việc tiếp công dân. Trường hợp cán bộ trực tiếp công dân không thể có mặt để thực hiện ngay việc tiếp công dân được thì Trực ban Trung tâm kịp thời báo cáo chỉ huy Trung tâm cử người thay thế thực hiện ngay việc tiếp công dân.

2.2. Tiếp công dân

Trực ban Trung tâm báo cáo và bàn giao nội dung tiếp ban đầu cho cán bộ tiếp công dân tại phòng tiếp công dân.

Cán bộ tiếp công dân nhận bàn giao việc tiếp ban đầu của Trực ban Trung tâm và thực hiện việc tiếp công dân:

- Yêu cầu công dân nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền, thẻ luật sư, thẻ trợ giúp viên pháp lý,... (nếu có);

- Tiếp nhận đơn; nghe công dân trình bày các vấn đề, nội dung có liên quan; ghi chép đầy đủ, trung thực, chính xác các thông tin cần thiết vào sổ Nhật ký tiếp công dân để phân loại xử lý.

- + Trường hợp nhiều công dân cùng đến yêu cầu, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo đối với một vấn đề, nội dung hoặc đơn có chữ ký của nhiều người thì cán bộ tiếp công dân hướng dẫn các công dân cử đại diện để trình bày yêu cầu, kiến nghị.

- + Nếu đơn của công dân có nội dung chưa rõ ràng, đầy đủ thì yêu cầu công dân trình bày rõ, viết lại đơn hoặc viết bổ sung vào đơn những nội dung chưa rõ, còn thiếu.

	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT.11
	Tiếp công dân	Lần ban hành: 02 Ngày:...../... /2021 Trang: 8/10

+ Nếu công dân không có đơn thì cán bộ tiếp công dân nghe công dân trình bày; hướng dẫn họ viết đơn hoặc ghi lại đầy đủ, rõ ràng nội dung trình bày của công dân bằng văn bản sau đó đọc lại cho công dân nghe và yêu cầu công dân ký xác nhận hoặc điểm chỉ vào văn bản.

+ Trường hợp đơn có cả nội dung kiến nghị, phản ánh và các nội dung tố cáo hoặc khiếu nại thì cán bộ tiếp công dân hướng dẫn công dân tách nội dung kiến nghị, phản ánh thành đơn riêng, nội dung khiếu nại hoặc nội dung tố cáo thành đơn riêng để giải quyết theo quy trình.

- Trường hợp công dân vi phạm các quy định tại Điều 9 Luật tiếp công dân, cán bộ tiếp công dân có quyền từ chối tiếp nhưng phải giải thích rõ cho công dân biết lý do từ chối tiếp.

- Xem xét, phân loại sơ bộ đơn, nội dung vấn đề, vụ việc và yêu cầu, kiến nghị của công dân để thực hiện các bước xử lý tiếp theo:

- + Nếu là khiếu nại, thực hiện các bước giải quyết theo Quy trình QT.09;
- + Nếu là tố cáo, thực hiện các bước giải quyết theo Quy trình QT.10;
- + Nếu là phản ánh, kiến nghị, thực hiện các bước tiếp theo của Quy trình này.

Đối với những vụ việc khiếu nại, tố cáo đã được giải quyết theo đúng chính sách, pháp luật, được cơ quan nhà nước có thẩm quyền kiểm tra, rà soát, thông báo bằng văn bản và đã được tiếp, giải thích, hướng dẫn nhưng công dân vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo kéo dài thì người tiếp công dân ra Thông báo từ chối tiếp công dân (BM.11.02).

Trong quá trình thực hiện việc tiếp công dân, cán bộ tiếp công dân cần trao đổi, phối hợp với Thanh tra quốc phòng Trung tâm để được hướng dẫn trực tiếp về chuyên môn, nghiệp vụ và các vấn đề pháp lý có liên quan; đồng thời ghi chép đầy đủ các thông tin cần thiết vào sổ Nhật ký tiếp công dân (BM.11.06).

2.3. Trả lời ngay hoặc hoặc nêu rõ thời hạn giải quyết, người cần liên hệ tiếp để biết kết quả giải quyết và lập hồ sơ báo cáo chỉ huy Trung tâm

Căn cứ nội dung đơn hoặc trình bày của công dân, cán bộ tiếp công dân xem xét:

- Nếu vấn đề, vụ việc cụ thể, rõ ràng, có cơ sở và thuộc thẩm quyền giải quyết của cán bộ tiếp công dân thì trả lời ngay cho công dân. Nếu phản ánh, kiến nghị không thuộc thẩm quyền giải quyết của Trung tâm thì cán bộ tiếp công dân trả lời và giải thích rõ lý do không thụ lý; hướng dẫn công dân đến cơ

	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT.11
	Tiếp công dân	Lần ban hành: 02 Ngày:...../... /2021 Trang: 9/10

quan có thẩm quyền giải quyết (*BM.11.05*); ghi chép đầy đủ nội dung có liên quan đến phản ánh, kiến nghị của công dân vào Sổ tiếp công dân (*BM.11.06*), làm thủ tục chuyển đơn hoặc chuyển bản ghi lại nội dung trình bày của công dân đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền để nghiên cứu, tiếp thu, xem xét, giải quyết (*BM.11.07*); báo cáo Thủ trưởng Trung tâm và chuyển hồ sơ, tài liệu có liên quan cho Thanh tra QP Trung tâm lưu, vào Sổ theo dõi tiếp công dân (*BM.11.01*) để theo dõi.

- Nếu phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền giải quyết của Thủ trưởng Trung tâm, nhưng cán bộ tiếp công dân không có đủ điều kiện và khả năng trả lời ngay thì thực hiện việc tiếp nhận các thông tin, tài liệu, bằng chứng có liên quan do công dân cung cấp (chỉ nhận bản phôi tô hoặc bản sao công chứng); đối chiếu, kiểm tra tính hợp lệ của các thông tin, tài liệu, bằng chứng đó. Viết Giấy biên nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng (lập thành 02 bản) ghi lại đầy đủ tên và tình trạng của các thông tin, tài liệu, bằng chứng đã nhận (*BM.11.03*); đề nghị công dân ký vào Giấy biên nhận và bàn giao cho công dân 01 bản, 01 bản đưa vào hồ sơ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị; nói rõ thời hạn giải quyết và người cần liên hệ tiếp để biết kết quả giải quyết; liên hệ, trao đổi với Thanh tra quốc phòng Trung tâm để được hướng dẫn, giúp đỡ về nghiệp vụ, pháp lý và thống nhất về phương án đề xuất thụ lý giải quyết để viết Phiếu đề xuất thụ lý đơn (*BM.11.04*); lập hồ sơ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của công dân và chuyển, báo cáo Chỉ huy Trung tâm cho ý kiến chỉ đạo giải quyết.

Hồ sơ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của công dân bao gồm:

- + Đơn hoặc nội dung trình bày trực tiếp của công dân đã được ghi lại đầy đủ thành văn bản (có chữ ký hoặc điểm chỉ của công dân);
- + Danh sách người đề nghị được tiếp (nếu là phản ánh, kiến nghị đông người);
- + Giấy biên nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng;
- + Phiếu đề xuất thụ lý đơn;

2.5. Xem xét, chỉ đạo giải quyết

- Trong thời gian 01 ngày làm việc kể từ khi nhận được hồ sơ do cán bộ tiếp công dân chuyển đến, Chỉ huy Trung tâm xem xét, cho ý chỉ đạo và phân công, giao nhiệm vụ cho cơ quan, đơn vị, cá nhân giải quyết.

2.6. Chuyển cơ quan, đơn vị liên quan

Trong ngày làm việc, ngay khi có ý kiến chỉ đạo của Chỉ huy Trung tâm, Văn thư chuyển hồ sơ đến các cơ quan, đơn vị liên quan để giải quyết.

	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT.11
	Tiếp công dân	Lần ban hành: 02 Ngày:...../... /2021 Trang: 10/10

2.7. Thực hiện giải quyết và báo cáo kết quả

Ngay sau khi nhận hồ sơ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của công dân cùng ý kiến chỉ đạo của Chỉ huy Trung tâm, trong thời gian trước khi hết hạn giải quyết 01 ngày; các cơ quan chuyên môn được giao nhiệm vụ có trách nhiệm giải quyết các nội dung phản ánh, kiến nghị của công dân theo đúng quy định pháp luật; soạn thảo báo cáo kết quả giải quyết trình Chỉ huy Trung tâm xem xét, quyết định. Chánh Thanh tra quốc phòng Trung tâm có trách nhiệm theo dõi, đôn đốc các cơ quan, đơn vị, cá nhân được Chỉ huy Trung tâm giao giải quyết phản ánh, kiến nghị của công dân theo đúng hạn.

2.8. Thông báo kết quả giải quyết

Sau khi Chỉ huy Trung tâm xem xét, đồng ý với báo cáo kết quả giải quyết của cơ quan chuyên môn được giao nhiệm vụ giải quyết; cơ quan chuyên môn chuyển hồ sơ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị cùng ý kiến chỉ đạo của Chỉ huy Trung tâm và kết quả giải quyết đến Chánh Thanh tra quốc phòng Trung tâm để thông báo cho công dân biết kết quả giải quyết, vào Sổ theo dõi tiếp công dân (theo BM.11.01) và lưu hồ sơ theo quy định.

VI. LƯU TRỮ

1. Hồ sơ lưu trữ gồm:

- Sổ Nhật ký tiếp công dân;
- Sổ theo dõi tiếp công dân;
- Hồ sơ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị;
- Phần gốc Giấy hẹn;
- Báo cáo kết quả giải quyết tiếp công dân; văn bản trả lời công dân và các tài liệu liên quan.

2. Số lượng hồ sơ lưu: 01 bộ.

3. Hồ sơ lưu tại: Thanh tra Quốc phòng Trung tâm.

4. Thời gian lưu: 05 năm.

VII. PHỤ LỤC

Báo cáo kết quả giải quyết và dự thảo nội dung trả lời Các mẫu biểu thực hiện theo quy định hiện hành.